

学校编码: 10384

分类号\_\_\_\_\_密级\_\_\_\_\_

学 号: X2007153057

UDC\_\_\_\_\_

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

A 堆场仓储物流服务能力研究

A Study on Service Capability of Warehousing Logistics

in A Container Yard

孙 艺 虹

指导教师姓名: 刘震宇 教授

专 业 名 称: 物 流 工 程

论文提交日期: 2011 年 3 月

论文答辩时间: 2011 年 5 月

学位授予日期: 2011 年 月

答辩委员会主席: \_\_\_\_\_

评 阅 人: \_\_\_\_\_

2011 年 月

## 厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为( )课题(组)的研究成果,获得( )课题(组)经费或实验室的资助,在( )实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

## 厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（        ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，  
于        年        月        日解密，解密后适用上述授权。

（        ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年        月        日

厦门大学博硕士论文摘要库

## 摘 要

文章选取了具有代表性的国有仓储物流企业——A 堆场仓库作为研究对象，指出其仓储物流服务能力中存在的问题，通过定性和定量、理论和实证等方法对 A 堆场仓储物流服务能力中的问题进行全面剖析，提出具体可行的解决方案，以期有助于解决 A 堆场仓储物流服务能力发展瓶颈，抓住机遇，摆脱困境，实现向现代仓储物流企业的成功转型，并希望通过这一案例研究对相似类型的仓储物流企业提供参考模型。

首先，本文从企业物流服务能力理论出发，对所研究的堆场仓储物流服务能力从企业宏观层面进行界定，将堆场仓储物流服务能力分解为仓储设施及机械能力、信息网络能力、人力资源能力、配置能力、运营能力、协调能力、整合能力七个具体要素，并以此为基础总结了 A 堆场仓储物流服务能力存在的问题。

其次，运用层次分析法确定 A 堆场仓储物流服务能力潜在问题的解决顺序；层次分析法和鱼骨图相结合的模型剖析仓储物流服务能力关键性问题产生的主次原因。

最后，结合供应链管理、组织目标管理等理论提出了一对一的解决方案并通过模糊综合评价模型验证了方案的有效性。

本文得出如下结论：按照“指出问题——分析问题——解决问题——方案评价”的研究思路，运用 AHP 法+鱼骨图模型、模糊综合评价模型等研究工具，本文有效地解决了 A 堆场仓储物流服务能力中存在的问题，并总结出一个简单可行、适用于中小型堆场的仓储物流服务能力研究模型。

**关键词：**仓储物流服务能力；层次分析法；鱼骨图；模糊综合评价

## **Abstract**

Selecting the representative state-owned warehousing logistics enterprise -- A container yard (CY) as the research object, this thesis points out the existing problems of its service capability of warehousing logistics. By qualitative and quantitative methods, theoretical and empirical methods, this thesis makes a thorough investigation on the main causes of the problems of service capability on warehousing logistics in A CY and puts forward some feasible solutions, aiming to solve the bottleneck in the development of service capability of warehousing logistics in A CY. The author hopes to conclude a reference model for similar types of warehousing and logistics enterprises through this case study.

First of all, based on the theory of service capability of enterprise logistics, the thesis defines the service capability of warehousing logistics in CY from enterprise macroscopic level, which is composed of seven elements: capability of warehousing facilities, capability of information and network, capability of human resources, capability of allocation, capability of operation, capability of coordination, and capability of conformity. The thesis summarizes the existing problems of service capability of warehousing logistics in A CY from the above seven aspects.

Secondly, the author use AHP to determine the sequence of the problems of service capability of warehousing logistics in A CY and use “AHP+ fishbone diagram” model to analyze the causes of key problems.

Finally, according to basic theories of supply chain management, organizational goal management, the thesis presents one-on-one solutions to the above key problems and validates the effectiveness of the proposed measures by fuzzy comprehensive evaluation model.

The conclusion is that basing on the research methodology of "to point out problems – to analyze problems – to solve problems – to evaluation”, using simple research tools such as AHP+ fishbone diagram” model, fuzzy comprehensive evaluation model, the thesis has found an effective solution to problems of service capability of warehousing logistics in A CY. The thesis has also summarized a simple and practicable model to analyze service capability of warehousing logistics in small and medium container yard.

**Key Words:** Service Capability of Warehousing Logistics in CY, AHP, Fishbone Diagram, Fuzzy Comprehensive Evaluation Model

厦门大学博士论文摘要库

# 目 录

第一章 绪 论 .....	1
1.1 研究的背景及意义 .....	1
1.2 研究的内容及拟解决的关键性问题 .....	1
1.3 论文结构及技术路线 .....	2
1.4 本文的创新点 .....	3
第二章 A 堆场仓储物流服务能力界定及问题 .....	4
2.1 堆场仓储物流服务能力的界定 .....	4
2.2 堆场仓储物流服务能力构成要素 .....	6
2.3 A 堆场仓储物流服务能力存在的问题 .....	12
第三章 堆场仓储物流服务能力问题剖析及评价的模型综述 .....	16
3.1 堆场仓储物流服务能力问题剖析的模型 .....	16
3.2 堆场仓储物流服务能力评价模型 .....	20
第四章 A 堆场仓储物流服务能力问题剖析 .....	22
4.1 AHP 法确定诸多问题的解决顺序 .....	22
4.2 “AHP+鱼骨图”模型对关键性问题进行原因剖析 .....	24
第五章 A 堆场仓储物流服务能力问题的解决方案 .....	29
5.1 解决 A 堆场仓储物流服务能力关键性问题的具体方案 .....	29
5.2 方案实施后的 A 堆场仓储物流服务能力评价 .....	39
第六章 结论与展望 .....	43
6.1 总结 .....	43
6.2 展望 .....	44
附 录 .....	46
参考文献 .....	54
致 谢 .....	56



## Contents

<b>Chapter 1 Introduction .....</b>	<b>1</b>
1.1 The Purpose and Meaning of Research .....	1
1.2 The Content of Research and Key Issues to be Resolved .....	1
1.3 The Structure and Technical Route of Thesis .....	2
1.4 The Innovation Points of Thesis .....	3
<b>Chapter 2 Definition and Problems of Service Capability of Warehousing Logistics in A CY .....</b>	<b>4</b>
2.1 Definition of Service Capability of Warehousing Logistics in CY .....	4
2.2 Constitute Elements of Service Capability of Warehousing Logistics in CY .....	6
2.3 Problems of Service Capability of Warehousing Logistics in A CY .....	12
<b>Chapter 3 Problem Analysis Model and Evaluation Model for Service Capability of Warehousing Logistics in CY .....</b>	<b>16</b>
3.1 Problem Analysis Model for Service Capability of Warehousing Logistics in CY .....	16
3.2 Evaluation Model for Service Capability of Warehousing Logistics in CY .....	20
<b>Chapter 4 Problem Analysis on Service Capability of Warehousing Logistics in A CY .....</b>	<b>22</b>
4.1 Using AHP to Determine Sequence of Problems to be Solved .....	22
4.2 Using “AHP +Fishbone Diagram” to Investigate the Causes of Key Problems .....	24
<b>Chapter 5 Solution to Key Problems of Service Capability of Warehousing Logistics in A CY .....</b>	<b>29</b>
5.1 Concrete Measures to Solve Key Problems of Service Capability of Warehousing Logistics in A CY .....	29
5.2 Evaluation of Service Capability of Warehousing Logistics in A CY after the Implementation of New Measures .....	39

<b>Chapter 6 Conclusions .....</b>	<b>43</b>
<b>6.1 Conclusions .....</b>	<b>43</b>
<b>6.2 Outlook .....</b>	<b>44</b>
<b>Appendix .....</b>	<b>46</b>
<b>Reference .....</b>	<b>54</b>
<b>Acknowledgement .....</b>	<b>56</b>

厦门大学博士论文摘要库

## 第一章 绪 论

### 1.1 研究的背景及意义

A 堆场是位于海沧保税港区内的第三方国有物流企业，拥有 20000 平方米的楼层仓库及可供同时停放 30 辆集卡车的站台，并且拥有毗邻集装箱码头的优越的地理位置。但在过去的 8 年间，该堆场仓库发展滞缓，仅将仓库作为一种储存设施，提供仓储服务，功能单一；个性化服务少，增值服务简单，信息化程度一般，业务整合能力差，整体的服务水平明显落后于现代物流服务的发展趋势。另一方面，海沧区有多家仓储物流企业提供同质服务，为了抢占市场，价格竞争愈演愈烈。在内外因的共同作用下，该仓库经营压力越来越大，市场份额日益缩小，客户流失率高，仓库利润逐年下滑。

目前，经济环境和经济形势发生了巨大的变化：第一，福建省把物流业列入十大调整振兴发展产业规划之列，认为必须加快发展现代物流，建立现代物流服务体系，以物流服务促进其他产业发展。第二，供应链环境下，制造企业出于战略和成本的考虑，纷纷把物流业外包，这为第三方物流企业特别是类似 A 堆场的仓储物流企业提供了发展的机遇。第三，自中国物流市场放开以来，更多的外资、民营资本投资仓储业，仅就海沧区来讲，2009 年新增堆场仓储物流企业近十家，加剧了市场竞争，导致国有仓储物流企业在资源上的优势越来越不明显。在这一背景下，对国有仓储物流企业的服务能力中存在的问题进行研究，探索适应供应链环境要求的仓储物流企业发展模式具有十分现实的意义。

本文选取了具有代表性的国有仓储物流企业——A 堆场仓库进行研究，指出其仓储物流服务能力中的急待解决的问题，通过定性和定量、理论和实证等方法对 A 堆场仓储物流服务能力中的问题进行全面剖析，提出具体可行的解决方案，以期有助于解决 A 堆场仓储物流服务能力发展瓶颈，抓住机遇，摆脱困境，实现向现代仓储物流企业的成功转型，并希望通过这一案例研究对同一类型的仓储物流企业提供参考模型。

### 1.2 研究的内容及拟解决的关键性问题

本文研究的主要内容为：首先提出问题，从堆场仓储物流服务能力构成要素

入手分析 A 堆场仓储物流服务能力存在哪些问题，并从理论上说明对此问题进行剖析所选择的模型；其次是分析问题，结合模型分析 A 堆场仓储物流服务能力所存在的问题中哪些是需要优先解决的，并对这些需要优先解决的问题进行原因剖析，通过鱼骨图直观地表示出来；第三是解决问题，即提出针对 A 堆场仓储物流服务能力中的需要优先解决的问题的具体解决方案；最后就实施方案后的 A 堆场仓储物流服务能力进行评价，通过评价结果验证所提出的方案对 A 堆场仓储物流服务能力问题解决的成效；第五是结论和展望。

拟解决的关键性问题主要包括：首先是如何全面概括 A 堆场仓储物流服务能力存在的问题；其次是如何科学有效地选取关键性问题进行原因剖析，最后是对症下药的药方是什么、药方成效如何。

### 1.3 论文结构及技术路线

以仓储物流服务理论为指导，理论探讨和实证研究相结合、定性分析和定量研究相结合的方法，按照提出问题——分析问题——解决问题——评价验证的研究思路，对 A 堆场仓储物流服务能力存在的问题进行研究。本论文研究框架如下图 1-1 所示。

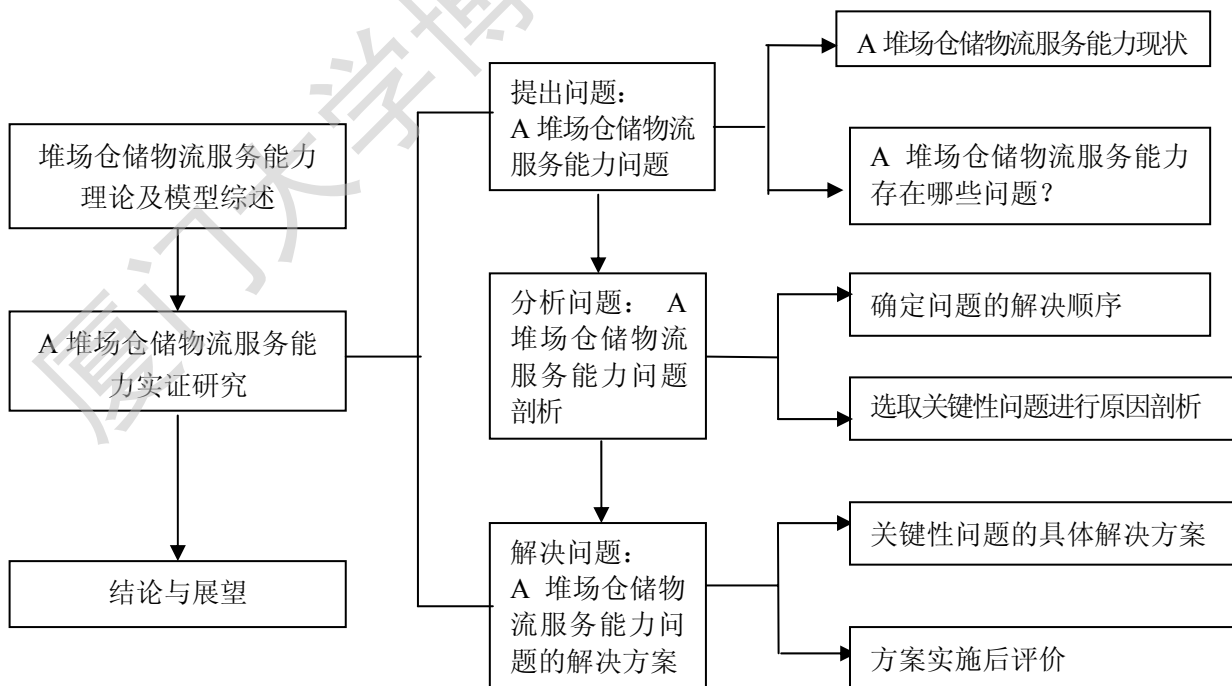


图 1-1 本文研究框架

## 1.4 本文的创新点

近年来,对仓储物流服务等物流企业的研究一直是物流研究的关注点之一,许多专家、学者从多角度、多方位进行探讨、研究,研究的主要视角有以下几方面:

(1) 仓储物流发展研究:从仓储业发展现状、趋势、改革方向等进行研究,如:胡德全等<sup>[1]</sup>、陈林杰<sup>[2]</sup>、刘国栋<sup>[3]</sup>、郑在<sup>[4]</sup>、黄湘民<sup>[5]</sup>、丁俊发<sup>[6]</sup>等。

(2) 仓储物流评价研究:从影响因子、指标体系、能力评价、绩效评价等方面进行研究,如:《物流企业分类与评价指标》国家标准<sup>[7]</sup>、张树山等<sup>[8]</sup>、高郢<sup>[9]</sup>、吴保峰<sup>[10]</sup>、Alexander E. Ellinger<sup>[11]</sup>、So Young Sohn<sup>[12]</sup>等。

(3) 仓储物流运作模式研究:从信息化建设、物流增值服务、物流技术等方面如王槐林<sup>[13]</sup>、张雅洁<sup>[14]</sup>、贾晶<sup>[15]</sup>、荆海霞等<sup>[16]</sup>;或从具体案例入手进行案例分析,如谢萍<sup>[17]</sup>、黄湘民等<sup>[18]</sup>、庄敏智<sup>[19]</sup>等。

(4) 供应链与物流服务能力研究:从供应链的角度出发研究物流服务能力,如马士华等<sup>[20][21]</sup>、Photis M. Panayides<sup>[22]</sup>等。

从现有研究来看,专门针对仓储物流服务能力具体问题进行整体性的研究分析尚属空白,因此本文拟从 A 堆场仓储物流运作实例出发,以演绎的方式,按照提出问题——分析问题——解决问题的研究思路整体性地对 A 堆场仓储物流服务能力存在的问题进行研究,希望能够归纳出一种可行的研究模型,进一步指导我们今后的工作。

## 第二章 A 堆场仓储物流服务能力界定及问题

### 2.1 堆场仓储物流服务能力的界定

从目前的研究资料来看, 尚未对堆场型仓储物流服务能力有明确的界定, 因此本节拟从界定物流企业物流服务能力入手, 通过层层限定进一步界定堆场仓储物流服务能力。

Kee-hung Lai (2004) 将物流服务能力定义为“物流企业创造和利用资源来满足客户的物流需求、追求更好的服务绩效的能力。”<sup>[23]</sup>

Donald J. Bowersox (2002) 等指出, 物流服务能力广义上是指物流企业所能满足客户的物流及其相关需求的能力; 狭义上则指物流企业所具有的以尽可能低的总成本向客户提供有竞争优势的物流服务的一种相对评估, 它是通过一系列的物流功能活动来实现的。归根到底, 物流服务能力是服务优势和服务成本的一种平衡。<sup>[24]</sup>

汪鸣和冯浩认为物流服务能力是指开展物流运作和提供物流服务的企业在实现创造顾客服务价值的过程中所具备的对物流的计划、控制及过程实施的能力。物流能力既包含了企业物流设施设备生产能力等静态能力, 也包含了企业管理与经营物流的动态能力, 以及企业对上述二者协调运作的综合控制能力。<sup>[25]</sup>

马士华、孟庆鑫认为物流服务能力是指某特定的物流系统, 从接受客户需求、处理订单、分拣货物、运输到交付给客户的全过程中, 在响应速度、物流成本、订单完成准时性和订单交付可靠性等方面的综合反映, 也可以简单地把物流能力理解为是由物流系统的物质结构(如配送中心数量与规模、运输能力、分拣处理的设备能力等)所形成的客观能力, 以及管理者对物流运作过程的组织与管理能力的综合反映。<sup>[21]</sup>

马士华、陈习勇等也提出供应链环境下的物流服务能力是由物流要素能力和物流运作能力综合而成的。物流要素是指输入物流系统的各种资源, 包括各种物流机械设备、物流设施、劳动力、资金、信息等。从可评价性的角度讲, 物流要素能力主要是指物流机械设备、物流设施面积的能力(机械设备或仓储设施面积的数量、生产率、劳动时间等诸要素的综合)。物流运作能力是指物流管理者通

过采用物流计划、组织与控制等手段,优化配置物流资源,为供应链提供高效率、低成本的物流服务能力。如果说物流要素能力是一种静态能力,那么物流运作能力就是在这种静态能力的基础上的一种动态提升,是一种动态能力。<sup>[20]</sup>

通过对物流服务能力有关定义的总结,可以看出国外对物流服务能力的定义侧重于客户导向性和成本考虑,国内对物流服务能力的定义强调的是物流服务商在物流服务功能中的要素能力和运作能力。

基于物流企业的服务特性,本文在总结上述定义的基础上,将(物流企业)物流服务能力理解为:物流服务能力是物流服务商以客户物流及相关需求为导向,利用内、外部资源(既包括物流企业自身拥有的仓库、运输工具等硬件设施和物流人才等软件条件,也包括通过驾驭和整合外部资源而获取的资源优势),进行物流服务产品的研发、设计和传递,在为客户创造价值的同时实现企业价值的表现程度。

根据我国《物流企业分类与评价指标》国家标准,将物流企业划分为运输型、仓储型、综合服务型三种类型。其中,仓储型物流企业是从事区域性仓储服务为主,包含其它物流服务活动的企业,与传统仓储企业相区分的,同样是不但可以为客户提供储存、保管等仓储服务,还可以提供配送、送货上门以及相应的信息服务,四项功能同样有所侧重又必须同时具备。<sup>[7]</sup>

仓储型物流企业一般是以自有仓库、仓库设备为基础,提供货物装卸、存储、保管、中转等仓储服务和其它仓储增值服务,如商品经销、流通加工等。

本文所研究的堆场仓储物流服务能力就是以仓储物流服务企业为研究对象的。

套用物流服务能力的定义,仓储物流服务能力可以认为是(物流企业)物流服务能力中的一个分支,是专指仓储型物流企业而言的;本文将其界定为仓储物流服务商以客户物流及相关需求为导向,利用仓储设施、设备、信息系统、仓储人才及其他外购资源,提供仓储物流服务产品设计、仓储服务传递,在为客户创造价值的同时实现企业价值的表现程度。

堆场仓储物流企业则是对仓储型物流企业的又一细分,一般是指集装箱货运站下的仓储物流企业,它既能开展一般仓储物流企业所从事的货物装卸、存储、保管、中转业务及其他仓储流通加工业务,还能同时利用集装箱货运站平台和仓

库平台提供附加值较高的进出口集装箱货运站拆装箱业务。与一般仓储物流企业相比，它具有以下特点：

1. 堆场仓储物流企业一般位于集装箱码头附近，为其开展进出口集装箱货运站拆装箱业务提供地理位置上的优势。
2. 堆场仓储物流企业除了拥有仓储设施、设备外，还配备与集装箱操作相关的机械如正面吊、堆高机等，为其开展集装箱货运站拆装箱业务提供设备上的优势。

从上述分析可以看出，仓储物流服务能力的定义同样适用于堆场型仓储物流企业，只是在仓储物流服务产品设计及传递方面，堆场型仓储物流企业具有提供更丰富多样的仓储服务的可能，又因其服务产品类型的差异化势必造成其物流运作能力上的差异，从而影响其满足客户需求和实现企业价值能力。

## 2.2 堆场仓储物流服务能力构成要素

到目前为止，关于物流服务能力规模最大的研究是由密歇根州立大学全球物流研究团队（以下简称 MSUGLRT）于 1995 年所做的研究。他们的研究从 32 种可能形成物流能力的要素中确定了 17 种通用的物流服务能力，并且将其分成 4 组：配置能力、一体化能力、敏捷能力和衡量能力。具体内容如表 2-1 所示。MSUGLRT 得出结论：尽管每个企业根据他们的经济和竞争形势在发展特定物流能力上给予不同的重要性，但这 17 种能力要素对物流服务能力的影响是全方位的。<sup>[26]</sup>

表 2-1 MSUGLRT 所做的物流服务能力研究成果

能力范畴	能力类别	具体内容
配置能力	战略	财务、渠道和客户目标的建立与实现方法
	供应链	物流资源通过联合渠道的合作
	网络	物质资源的结构与运用
	组织	人力资源的结构与运用
一体化能力	供应链一致性	通过配送路线的相对密度
	信息技术	为方便信息处理和交流所采用的硬件、软件和网络



能力范畴	能力类别	具体内容
		投资与设计
	信息共享	愿意交流关键技术，财务、运作和战略数据
	连通性	在及时的、响应的和可用的格式下交换数据的能力
	标准化	建立使物流运作更加便利的共同策略和程序
	简单化	设计路线和工作以提高效率和效力
	纪律	坚持共同的运作策略和程序
敏捷能力	关联性	保持关注变化的客户需求的能力
	适应性	对单一客户需求响应的能力
	柔性	对意外环境的适应能力
衡量能力	功能评估	可理解的功能绩效衡量能力的开发
	过程评估	绩效衡量系统通过内部和外部物流处理的扩展
	标杆	标准和流程与最好的实践绩效的比较

资料来源：Anonymous: World-class logistics: managing continuous change, Industrial Engineer, 1995

该项研究为今后物流服务能力的研究工作奠定了坚实的基础，此后国内外的大部分研究都是参照这一研究成果，针对具体的行业背景和外部环境（如全球竞争和电子商务等）进行分析。这一划分也存在诸多不足，比如对物流服务能力的划分过于笼统，有些甚至有交叉，如配置能力中的网络和一体化能力中的信息共享和连通性；某些划分，可操作性不强，如衡量能力，可以包罗万象，且又没有具体的可操作内容。

Fawcett, Stanley 和 Smith 提出了以成本、质量、递送、柔性和创新等 5 个指标建立了物流服务能力评价体系，虽然这 5 个指标体系是针对某一具体情况而言的，对其他环境而言缺乏一般性，但对我们研究仓储物流服务能力同样具有借鉴意义。<sup>[27]</sup>

我国国家标准化管理委员会 2004 年提出了按照经营、资产、设备设施、管理及服务、人员素质、信息化水平五个方面来评价仓储型物流服务能力的标准，如表 2-2 所示，将仓储型物流企业分为 5 个等级。<sup>[7]</sup>

表 2-2 仓储型物流企业评价指标

评价指标 \ 级别		AAAAA 级	AAAA 级	AAA 级	AA 级	A 级
经营状况	年总营业收入（元）	8 亿以上	1.6 亿以上	3200 万以上	600 万以上	200 万以上
	年仓储配送业务收入（元）	4.8 亿以上	9600 万以上	1920 万以上	360 万以上	120 万以上
	企业开业时间	3 年以上	2 年以上		1 年以上	
资产	企业资产总额（元）	10 亿以上	2 亿以上	4000 万以上	800 万以上	200 万以上
	资产负债率	不高于 60%				
设备设施	自有仓储面积（m <sup>2</sup> ）	10 万以上	5 万以上	1 万以上	3000 以上	1000 以上
	可控运输车辆（辆）	200 以上	100 以上	50 以上	30 以上	10 以上
	配送供应点（个）	400 以上	300 以上	200 以上	100 以上	50 以上
管理及服务	管理制度	有健全的经营、财务、统计、安全、技术等机构和相应的管理制度				
	质量管理	通过 ISO9001-2000 质量管理体系认证			—	
	客户投诉率	小于 0.05%	小于 0.1%		小于 0.5%	
人员素质	中高层管理人员	80%以上具有本科或相当于本科以上学历	60%以上具有本科或相当于本科以上学历		40%以上具有本科或相当于本科以上学历	
	业务人员	60%以上具有相关专业知识和专业资格	50%以上具有相关专业知识和专业资格		30%以上具有相关专业知识和专业资格	
信息化水平	网站功能	实现电子商务交易	实现电子商务交易	实现电子交互、信息发布	实现电子交互、信息发布	静态页面
	电子单证管理	90%以上	70%以上		50%以上	
	货物跟踪	90%以上	70%以上		50%以上	
	客户查询*	联网图形实时数据自动语音	联网图形实时数据自动语音	联网数据实时数据半自动语音	录入数据手工语音	手工语音查询

资料来源：《物流企业分类与评价指标》国家标准, 国标委计划[2004]76 号

这种划分方法从硬件、软件两方面分析仓储物流服务能力，并且各划分要素也具有较强的操作性，但其更侧重于静态的物流服务能力的评价，更侧重的是企业层面的，静态的，这种划分实际上不够全面，比如忽略了仓储物流企业的创新能力、调整能力等动态服务能力，忽略了供应链层面的服务能力分析，如供应链一体化的能力等。此外这种划分还存在这样一种误区：在其他条件不变的情况下，资产越大，仓储物流服务能力似乎越强。实际上，资产应该是与业务规模相匹配即可，如果没有相应的业务规模，资产也只是闲置而已，并不能提升仓储企业的物流服务能力。

国内对于物流能力的较为全面的系统研究是马士华等<sup>[20]</sup>，其根据物流服务能力的特点，将供应链环境下的物流服务能力是分为物流要素能力和物流运作能力。物流要素是指输入物流系统的各种资源，包括各种物流机械设备、物流设施、劳动力、资金、信息等。从可评价性的角度讲，物流要素能力主要是指物流机械设备、物流设施面积的能力（机械设备或仓储设施面积的数量、生产率、劳动时间等诸要素的综合）。物流运作能力是指物流管理者通过采用物流计划、组织与控制等手段，优化配置物流资源，为供应链提供高效率、低成本的物流服务能力。如果说物流要素能力是一种静态能力，那么物流运作能力就是在这种静态能力的基础上的一种动态提升，是一种动态能力。

这种划分只是提出了划分的思路，并没有列出具体的构成要素，需要结合不同的物流企业类型再进行相应的细分。

考虑了堆场仓储物流服务能力较之一般仓储物流服务能力存在其特殊性，本文在总结了上述研究成果的基础上发现堆场型仓储物流服务能力的具体要素构成与一般仓储物流服务能力在划分方法上是一致的，但在具体要素的内涵上存在差异。本文将堆场型仓储物流服务能力具体要素划分及其定义归纳如下，如表 2-3 所示。

表 2-3 仓储物流服务能力构成要素体系<sup>[28]</sup>

能力构成	衡量指标	具体要素构成
要素能力	仓储设施、机械能力	仓储区域堆存能力
		仓储配套设施能力
		机械作业能力
	信息网络能力	信息技术
		信息化水平
		信息完整和共享程度
	人力资源能力	高级管理人员的能力
		专业技术人员的比重
		员工的综合素质
运作能力	配置能力	战略制订及实施能力
		供应链管理能力
		资源配置能力
		组织管理能力
	运营能力	营销能力
		资源要素的运用能力
		增值物流服务能力
	协调能力	企业内部的一致性
		外部环境的适应性
		柔性
	整合能力	活动整合能力
		信息整合能力
		持续改进能力

各构成要素含义如下：

仓储设施、机械能力由仓储区域堆存能力、仓储配套设施能力、机械作业能力综合而成。

仓储区域堆存能力是指库区最大存储空间，包括室内及露天堆存空间。仓储配套设施能力是指库区站台集疏运能力、电梯等作业效率、安全防火设施等使用状况。机械作业能力是指装卸、搬运货物及集装箱的机械数量、品种及最大起重能力。

信息网络能力由信息技术、信息化水平和信息完整和共享程度综合构成。

信息技术是指为方便与客户、拖车、船代及码头等口岸单位信息处理和交

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库